



Alistamiento de Estados de Cuenta en Contact Centers de Cobranzas

Proceso clave para garantizar información exacta, completa y vigente antes de la gestión de cobro.

¿Qué es el Alistamiento?



Proceso mediante el cual se recopila, valida, organiza y actualiza la información financiera del cliente antes de realizar la gestión de cobro.

Objetivo: Asegurar que el asesor cuente con datos exactos que permitan una comunicación clara, transparente y efectiva con el deudor.

Beneficios Clave del Alistamiento

Evita Errores

Previene
inconsistencias en la
gestión de cobro

Información Confiable

Garantiza datos
precisos al cliente

Cumplimiento Legal

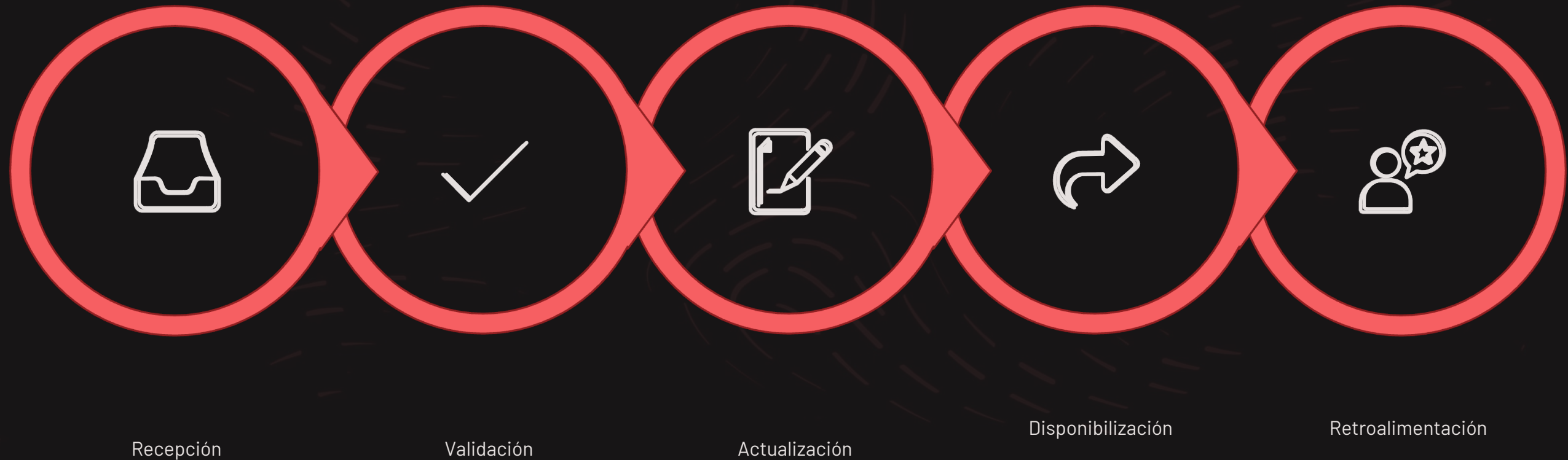
Respetar normativas y
protección de datos

Mayor Efectividad

Mejora la recuperación
de cartera

PROCESO

Flujo de Información del Alistamiento



Cada etapa asegura la integridad y vigencia de los datos antes de la gestión de cobranza.

Elementos del Estado de Cuenta

Datos del Cliente

Identificación y número de obligación

Información Financiera

Saldo total, capital, intereses y conceptos

Estado de Mora

Fecha de vencimiento y días de mora

Historial

Pagos realizados y acuerdos vigentes



Canales de Cobro y Adaptación de Información



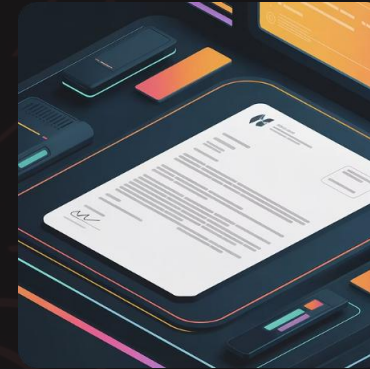
Cobro Telefónico

Información clara y resumida. Saldo actualizado con opciones de pago inmediatas.



Cobro Digital

Mensajes breves y precisos. Enlaces seguros respetando protección de datos.



Cobro Escrito

Detalle completo con soporte legal, fechas y valores exactos.



Cobro Presencial

Información financiera completa con documentación contractual y historial detallado.

Responsables del Proceso

Cliente/Mandante	Entregar información base oportuna y confiable
Área de Operaciones	Coordinar recepción y uso de información
Área de Sistemas/TI	Cargar e integrar datos correctamente
Analista de Cartera	Validar, depurar y actualizar estados
Supervisor	Verificar calidad antes de gestión
Asesor de Cobranzas	Utilizar información y reportar novedades
Calidad/Auditoría	Monitorear cumplimiento y controles



Políticas de Control Establecidas

1

Calidad de Información

Estados actualizados, completos y validados. Prohibido gestionar con datos inconsistentes.

2

Trazabilidad

Todo cambio debe registrarse con fecha, usuario y motivo.

3

Seguridad y Confidencialidad

Cumplimiento Ley 1581 de 2012. Acceso solo a personal autorizado.

4

Control de Versiones

Uso exclusivo de última versión. Bloqueo de archivos obsoletos.

5

Validación Previa

Ninguna campaña se activa sin aprobación del área responsable.

6

Mejora Continua

Inconsistencias reportadas y corregidas para evitar recurrencia.

Importancia en la Gestión de Cobranzas

Un adecuado alistamiento garantiza:

- Mejora la experiencia del cliente
- Reduce reclamos y reprocesos
- Incrementa efectividad de recuperación
- Fortalece transparencia y confianza
- Garantiza cumplimiento normativo

Resultado Final

Una gestión de cobranza **eficiente, transparente y responsable** que conecta información financiera, canal de cobro y políticas institucionales.



Conclusión

El alistamiento de estados de cuenta es una etapa crítica en la cobranza de contact center, garantizando una gestión profesional que cumple con estándares de calidad, legalidad y efectividad.

- ❏ **Para el aprendiz SENA:** Dominar este proceso es fundamental para desempeñarse exitosamente en el sector de cobranzas y BPO.